

MASTERSOLUTION Write·k·now

Benutzerhandbuch

Alle Informationen zur richtigen Zeit am richtigen Ort

Inhaltsverzeichnis

1. Verwendete Konventionen	4
2. Verwendete Terminologie	4
3. MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW	4
3.1. Highlights	5
3.2. Systemvoraussetzungen	5
4. Installation	7
4.1. Starten der Installation	7
4.2. Angepasste Konfiguration	8
4.3. Benachrichtigungsserver-Setup	9
4.4. MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW-Lizenz	10
4.5. Zuweisen von Agents zu einer Abteilung	11
4.6. Installation eines MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW Agents auf Mac-Systemen	12
4.7. Installation eines MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW Agents auf Linux-Systemen.....	13
5. Konfiguration und Verwendung eines	14
Benachrichtigungservers	14
5.1. Gateway-Konfigurationsprogramm – Allgemeine Eigenschaften	16
5.2. Gateway-Konfigurationsprogramm - Registerkarte „Schlüssel“	18
5.3. Gateway-Konfigurationsprogramm - Registerkarte „Benutzer“	19
5.4. Gateway-Konfigurationsprogramm - Registerkarte „Datenbank“	20
5.5. Gateway-Konfigurationsprogramm - Registerkarte „Lizenzen“	21
5.6. Gateway-Konfigurationsprogramm - Registerkarte „Sicherheit“	22
6. Verwendung des Benachrichtigungservers	23
7. Hinzufügen eines MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW Benachrichtigungservers	24
8. Verwendung der MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW Benachrichtigungskonsole	25
8.1. Benachrichtigungen anpassen	27
8.2. Benachrichtigungen planen.....	28
8.3. Benachrichtigungsverlauf	29
8.4. Senden von Nachrichten über einen Internet-Browser	30
9. Konfiguration eines Agents.....	31
9.1. Integration mit Active Directory	32
10.Suche und Verteilungs-Tool	33
10.1. Verteilungs-Setuptoolsionen	35
11. Kontaktangaben.....	37

1. Verwendete Konventionen

In diesem Handbuch werden die folgenden logischen und leicht verständlichen Konventionen verwendet:

- Schrittweise Anleitungen, die nacheinander durchzuführen sind, erscheinen als nummerierte Abschnitte.
- Da es zur Durchführung einer Aufgabe oft mehr als eine Methode gibt, sind auch mit „oder“ eingeleitete Alternativen aufgeführt.
- Zusätzliche Erklärungen bzw. Hinweise sind blau untermalt.
- Individuelle Objekte in Menübefehlen stehen in geschweiften Klammern und folgen in logischer Reihenfolge aufeinander, z. B.: {Clients} {Broadcast}.

2. Verwendete Terminologie

Active Directory	Ist ein Verzeichnisdienst von Microsoft Windows Server
Benachrichtigungsagent	Ist die Komponente von MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW die Nachrichten empfangen kann.
Benachrichtigungskonsole	Ist die Komponente von MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW die Nachrichten versenden kann.
Benachrichtigungsserver	Server zum Empfangen und Senden von Daten über ein Netzwerk.
Gateway	Schnittstelle (Übersetzungsprotokoll) zwischen Kommunikationssystemen, die mit unterschiedlicher System-Software arbeiten.

3. MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW

Mit dem neuen MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW können Informationen unabhängig von E-Mail-Servern, jetzt in 5 verschiedenen Benachrichtigungstypen, an alle Rechner oder ausgewählte Gruppen im Netzwerk sowie via Internet an andere Standorte verteilt werden.

Die Benachrichtigungen werden ausschließlich von autorisierten Stellen hierarchisch versandt und erscheinen unabhängig von Betriebssystem oder Netzwerktopologie umgehend auf den ausgewählten Bildschirmen über allen aktiven Anwendungen.

Neu: Benachrichtigungen planen

Per Mausklick können jetzt Intervalle für regelmäßigen vollautomatischen Nachrichtenversand bestimmt werden. So kann im Voraus geplant werden wie oft, an welchen Tagen und zu welcher Zeit eine Benachrichtigung gesendet werden soll.

- Verschiedene Intervalle frei wählen
- Versandzeitpunkt (Uhrzeit, Tag) bestimmen
- Dauer des Intervalls beliebig festlegen

3.1. Highlights

- Benachrichtigungs-Gateway zum Senden von Nachrichten an verschiedene Teilnetze
- Keine Routeränderungen oder Unterstützung von Broadcast-UDP erforderlich
- Prioritätensetzung durch klar definierte Nachrichtentypen
- Hierarchischer Versand - Nutzergruppen anlegbar
- Voreinstellungen für automatisierten Nachrichtenversand - täglich, wöchentlich..., zu festen Uhrzeiten, an festgelegten Daten
- Nachrichten mit Signaltone
- Detaillierte Historie aller gesendeten, empfangenen und bestätigten Nachrichten
- Gleichzeitiges Senden von Nachrichten an einen oder mehrere Benachrichtigungs-Gateways
- Audit-Protokoll für Eingang und Bestätigung von Nachrichten
- Einfache Installation mit dem MSI Installer
- Enterprise-Installation mit dem gelieferten Verteilungsprogramm oder Active Directory
- Benachrichtigungsserver-Redundanz
- Einmalige Sicherheitscodes – eingeschränkter Zugriff ausschließlich auf erlaubte Agents und Konsolen
- Integration mit vorhandenen Systemen über die mitgelieferte Browser-basierte Benachrichtigungskonsole
- Unterstützt Windows (einschließlich Vista) und Macintosh sowie Terminal Server / Citrix Clients
- Alle Agents-Konfigurationen lassen sich nun zentral über AD Policies o. ä. verwalten
- Benachrichtigungen mit anklickbaren URLs versenden

3.2. Systemvoraussetzungen

Benachrichtigungsagent

Windows XP SP3 Windows Server 2003 SP2 oder später.

Mac OS X Version 10.5.8 oder später.

Linux (Red Hat Enterprise, Fedora, SuSE, Debian und Ubuntu).

Unterstützt Terminal Server-Sitzungen. Benachrichtigungen können an Agents auf einem Terminal Server gesendet werden.

Benachrichtigungsserver

Windows XP SP3 Windows Server 2003 SP2 oder später.

Benachrichtigungskonsole Windows

Windows XP SP3, Windows Server SP2 oder später

Benachrichtigungskonsole iOS Mobile Console

Apple iPad, iPhone und iPod mit iOS 6.1 oder höher.

Benachrichtigungskonsole Android Mobile Console

Geräte mit Android 2.2 oder höher.

Netzwerkanforderungen

Für den Empfang von Benachrichtigungen ist eine aktive TCP/IP-Verbindung zwischen ALLEN MASTERSOLUTION WRITE•K•NOW -Komponenten erforderlich.

4. Installation

4.1. Starten der Installation

1. Legen Sie die MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW CD ein
oder
öffnen Sie den heruntergeladenen Ordner.

Beim Einlegen der CD wird automatisch das Begrüßungsmenü von MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW eingeblendet. Wenn dies nicht der Fall ist, greifen Sie von Ihrer Arbeitsstation auf das CD-ROM-Laufwerk zu und führen **writknow_DE.exe** aus.

2. Wählen Sie das Installationsprogramm **Setup.exe**
oder
die **MSI-Datei** aus.

Wenn eine Active Directory-Verteilung benötigt wird, müssen Sie die Installation über die MSI-Datei vornehmen.

3. Der Begrüßungsbildschirm des Installationsprogramms wird eingeblendet.
4. Klicken Sie auf **„Weiter“**.
5. Der **Lizenzvertrag** wird eingeblendet.

Wenn eine Active Directory-Verteilung benötigt wird, müssen Sie die Installation über die MSI-Datei vornehmen.

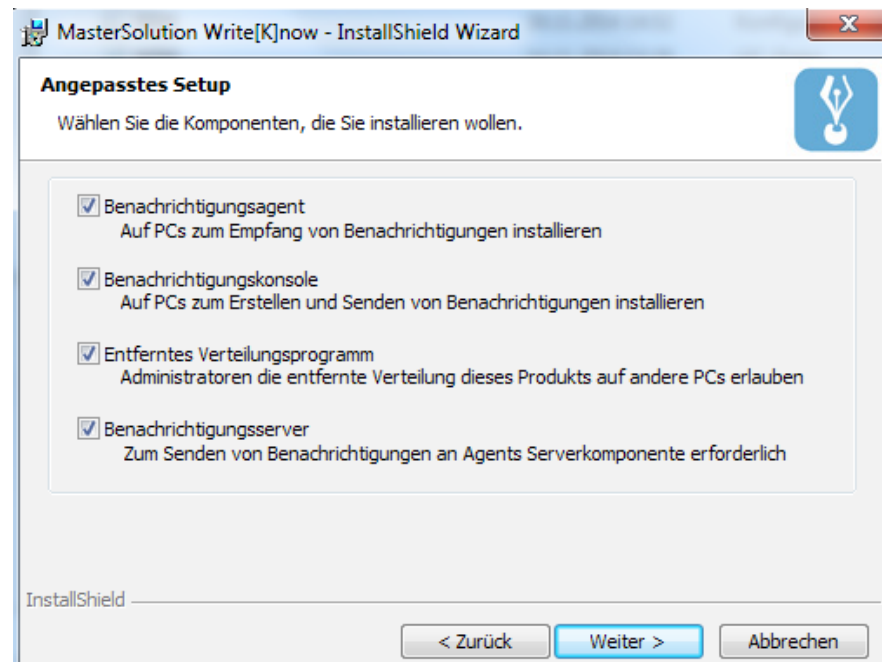
6. Wählen Sie **„Ich akzeptiere die Bedingungen des Lizenzvertrags“** aus.
7. Klicken Sie zur Fortsetzung auf **„Weiter“**.

Wenn Sie den Lizenzvertrag ablehnen möchten (**„Ich akzeptiere die Bedingungen des Lizenzvertrags nicht“**), klicken Sie auf **„Abbrechen“**. MasterSolution Write[K]now wird nicht installiert und Sie werden zum Beenden des Installationsprogramms angewiesen.

8. Geben Sie Ihren Benutzernamen und den Firmennamen ein.
9. Klicken Sie auf **„Weiter“**.

4.2. Angepasste Konfiguration

1. Wählen Sie die Komponente(n) aus, die auf der Arbeitsstation installiert werden soll(en).



Benachrichtigungsagent

Die Agent-Komponente muss auf allen Rechnern in Ihrem Netzwerk, die Benachrichtigungen empfangen sollen, installiert werden.

Benachrichtigungskonsole

Installieren Sie diese Komponente auf den Rechnern, die Benachrichtigungen erstellen und sie an Agents senden werden.

Verteilungstool

Mit dem Verteilungstool können Sie MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW entfernt verteilen und ohne die Installation auf den einzelnen Arbeitsstationen durchführen zu müssen.

Benachrichtigungsserver (Gateway)

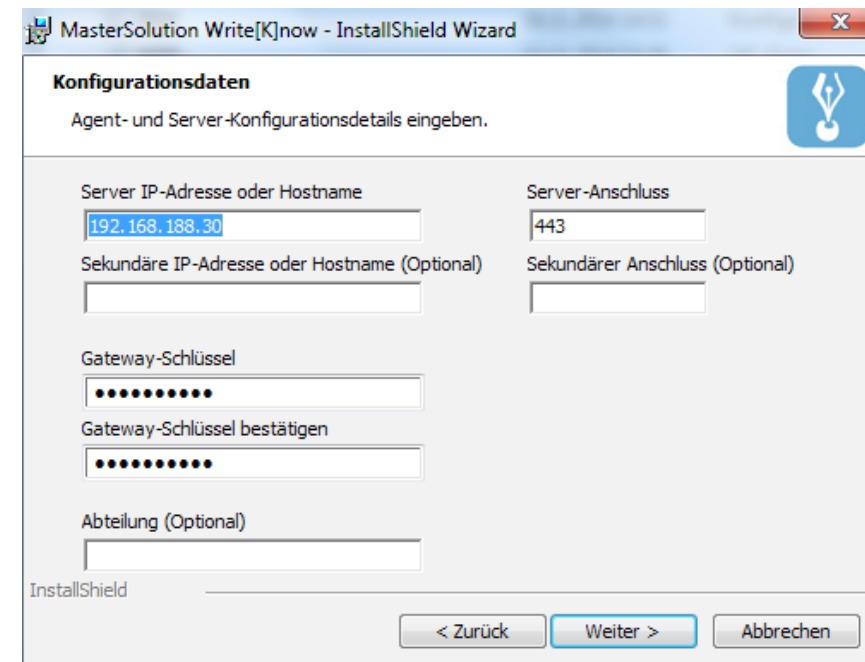
Sie brauchen mindestens einen Server. Es lassen sich jedoch weitere Server installieren, um entweder separate Bereiche Ihres Netzwerks zu verwalten oder als Sicherheit, falls der Hauptserver einmal nicht mehr verfügbar sein sollte.

MasterSolution Write[K]now wird standardmäßig im folgenden Ordner installiert:
C:\Programme\MasterSolution\Write[K]now

2. Wenn Sie es in einem anderen Ordner installieren möchten, klicken Sie auf „Ändern“.
3. Um fortzufahren klicken Sie auf „Weiter“.

4.3. Benachrichtigungsserver-Setup

1. Geben Sie Details des Benachrichtigungsservers (Gateways) ein.



Server IP-Adresse \ Hostname

Geben Sie die IP-Adresse oder den Hostnamen des Benachrichtigungsservers ein.

Server-Anschluss

Der Benachrichtigungsserver nutzt standardmäßig HTTP Port 443.

Sekundäre IP-Adresse \ Hostname (optional)

Sie können einen zweiten Benachrichtigungsserver einrichten, der dann 'einspringt', wenn der primäre Server nicht verfügbar ist. Geben Sie falls gewünscht die IP-Adresse des sekundären Benachrichtigungsservers ein.

Sekundärer Anschluss (optional)

Geben Sie falls gewünscht den Anschluss des sekundären Benachrichtigungsservers ein.

Gateway-Schlüssel

Es handelt sich hierbei um den Sicherheitsschlüssel für den Benachrichtigungsserver, der sowohl beim Agent als auch der Konsole übereinstimmen muss.

Abteilung (optional)

Bei Installation des Benachrichtigungs-Agents erhalten Sie die Option, diesen einer Abteilung zuzuweisen. Hierdurch kann der Benutzer der Benachrichtigungskonsole Alerts auf bestimmte Abteilungen abstimmen.

Sie können Agents auch mit dem Verteilungstool oder mit Hilfe des Agent-Konfigurators einer Abteilung zuweisen. Letzterer befindet sich im MasterSolution Write[K]now Programmordner auf Agent-PCs unter: C:\Programme\MasterSolution\Write[K]now\AgentConfig.

2. Klicken Sie auf „Weiter“
3. Klicken Sie auf “Installieren”
oder
Klicken Sie auf “Zurück”, wenn Sie die Einstellungen überprüfen möchten.

4.4. MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW-Lizenz

Beim Kauf von MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW wird Ihnen eine Seriennummer zugewiesen. Zusammen mit dem Namen Ihrer Einrichtung und produktbezogenen Informationen wird diese zur Erstellung eines einmaligen Software-Lizenzschlüssels verwendet. Dieser Schlüssel ermöglicht Ihnen die Nutzung des Produkts.

1. Nach der Installation müssen Sie mit dem MXL Lizenzmanager einen Lizenzschlüssel erstellen.
2. Gehen Sie in das Verzeichnis, in dem Sie MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW installiert haben.
3. Führen Sie Datei **pcilic.exe** aus, um den MXL Lizenzmanager zu starten.

Die Informationen müssen genau so eingegeben werden, wie sie auf Ihrem Lizenzzertifikat stehen. Bitte beachten Sie bei diesem Prozess die Groß-/Kleinschreibung.

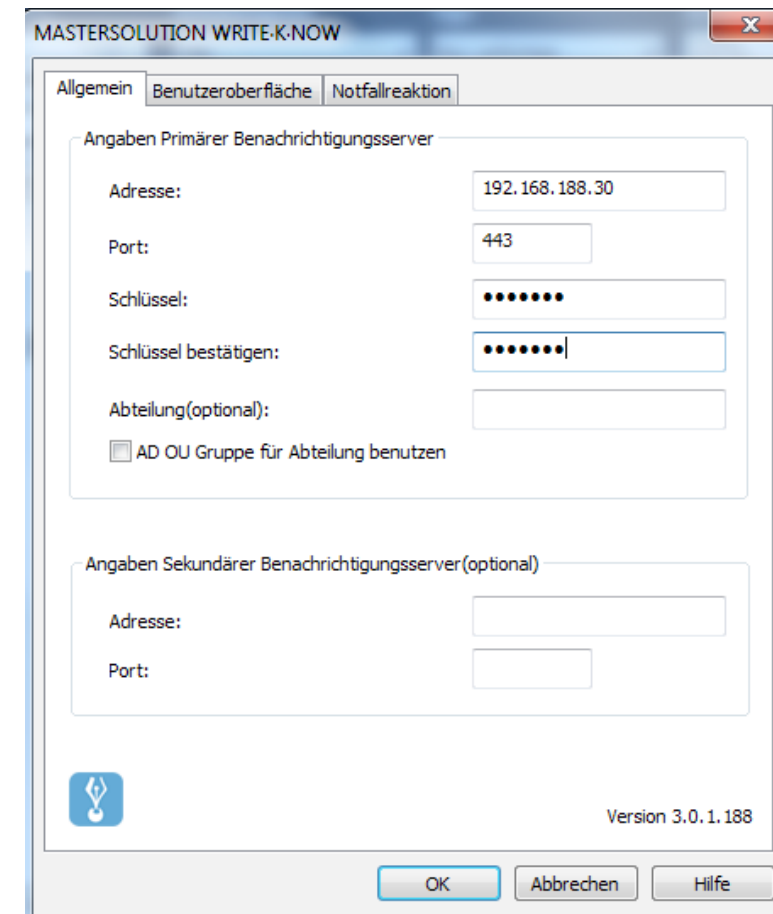
4. Sobald Sie sämtliche Informationen eingegeben haben, wählen Sie die Schaltfläche „**Erzeugen**“, damit Ihr Lizenzschlüssel generiert wird.

Sollte dabei ein Fehler auftreten, überprüfen Sie die eingegebenen Details und wiederholen den Vorgang.

Sie können Ihre Lizenz manuell über das Konfigurations-Programm des Gateways aktivieren.

4.5. Zuweisen von Agents zu einer Abteilung

Agents lassen sich einer Abteilung zuweisen, sodass der Benutzer der Benachrichtigungskonsole Alerts auf bestimmte Abteilungen abstimmen kann. Ein Agent lässt sich mehreren Abteilungen zuweisen. Trennen Sie hierzu die einzelnen Abteilungen mit einem Komma, d. h. Verkauf, Marketing, Support.



Agents lassen sich während der Installation im Konfigurationsdialog für den Setup der Konfigurationsdaten oder später durch Ausführen des Agent-Konfigurators einer Abteilung zuweisen. Letzterer befindet sich im MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW -Programmordner unter: **C:\Programme\MasterSolution\Write[K]now\AgentConfig.exe**.

Sie können Agents auch mit der Konfigurationsoption im Verteilungstool von MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW einer Abteilung zuweisen.

Wenn Sie Active Directory nutzen, können Sie die Agent-Abteilung auf Grund des eingeloggten Benutzers konfigurieren.

4.6. Installation eines MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW Agents auf Mac-Systemen

MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW unterstützt zurzeit Macintosh OS X 10.3 und 10.4.

1. Mounten Sie zur Installation des Mac-Benachrichtigungsagents MSWriteKnowAgent.dmg.
2. Doppelklicken Sie auf die Installer Paketdatei **MSWriteKnowAgent.pkg**
3. Befolgen Sie die Anweisungen auf dem Bildschirm.

MSWriteKnowAgent.dmg können Sie von unserem Downloadbereich unter www.mastersolution.ag herunterladen.

Konfigurieren Sie die Informationen, die der Agent zur Herstellung einer Verbindung mit dem Benachrichtigungsserver verwendet.

Wenn Sie vor dem Doppelklicken eine **config.dat-Datei** neben die Installer Paketdatei bewegen, kopiert der Installer die **config.dat-Datei** an den richtigen Ort. Diese vereinfacht Installation und Konfiguration, insbesondere auf mehr als einem Rechner. Sie müssen die Installer Paketdatei vom Disk-Bildfenster in einen anderen Ordner, zum Beispiel den Desktop, ziehen, damit Sie die config.dat Datei daneben platzieren können.

Konfiguration

Die Datei **/Library/MSWriteKnowAgent/daemon/config.dat** enthält die vom Agent verwendeten Benachrichtigungsserverdetails. Diese Datei lässt sich mithilfe der Konfiguratoranwendung bearbeiten. Den Konfigurator finden Sie unter: **/Applications/MasterSolution Write[K]now /Configurator.app**

Wenn Sie die Konfigurationsdatei geändert haben, müssen Sie den Computer neu starten.

4.7. Installation eines MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW Agents auf Linux-Systemen

1. Extrahieren Sie die **nsn_installer.tar.gz** in einen Ordner (d. h. **/home/user/Desktop/nsn_installer**)
2. Ausführen der **install**-Datei als Stammbenutzer
3. Konfigurieren Sie die Informationen, die der Agent zur Herstellung einer Verbindung mit dem Benachrichtigungsserver verwendet. (Weitere Angaben hierzu finden Sie im nächsten Abschnitt.)

Wenn Sie vor Ausführung des Installationsskripts eine vorkonfigurierte **config.dat-Datei** neben die Installer-Datei bewegen, wird die betreffende **config.dat-Datei** an den richtigen Ort kopiert. Dies vereinfacht Installation und Konfiguration, insbesondere auf mehr als einem Rechner.

Konfiguration

Die Datei **/usr/nsn/daemon/config.dat** enthält die vom Agent verwendeten Benachrichtigungsserverdetails. Diese Datei lässt sich mithilfe der Konfiguratoranwendung bearbeiten. Den Konfigurator finden Sie unter: **/usr/nsn/configurator/configurator**

Wenn Sie diese Datei mittels der Konfiguratoranwendung ändern, wird der Benachrichtigungs-Daemon nach Anwendung der Änderungen automatisch neu gestartet. Wenn Sie diese Datei manuell ersetzen, müssen Sie den Benachrichtigungs-Daemon mit folgendem Befehl vom Terminal aus neu starten: **/etc/init.d/notifydaemon restart** (muss Stamm sein).

Die Protokolldatei

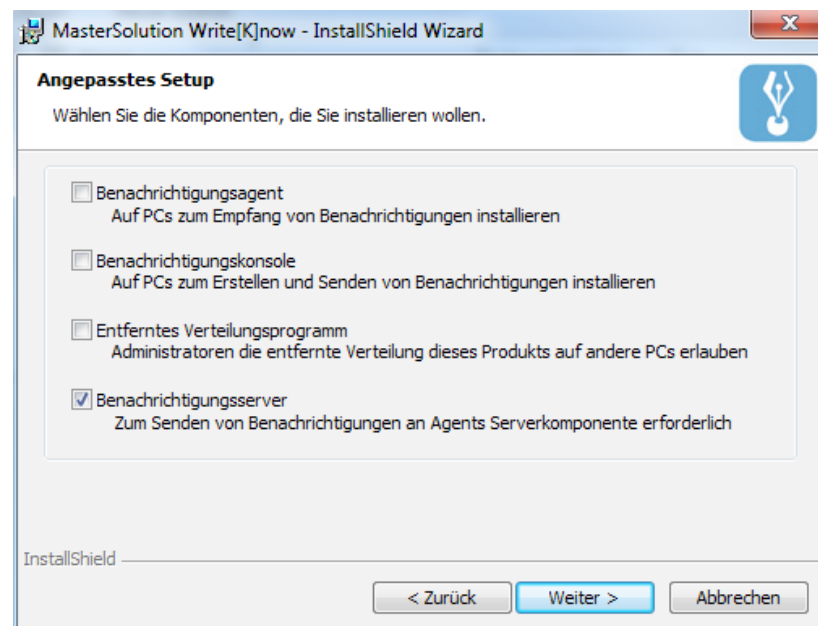
Diagnostische Informationen und Aufzeichnungen sind in der Protokolldatei gespeichert. Diese finden Sie unter: **/var/log/notifydaemon.log**
Verwenden Sie zum Öffnen dieser Datei gedit oder emacs oder den „cat“- Befehl in der Terminal-Befehlszeile.

5. Konfiguration und Verwendung eines Benachrichtigungsservers

Ein „Benachrichtigungsserver“ oder „Gateway“ muss auf Rechnern ausgeführt werden, auf die sowohl Konsole- als auch Agent-PC Zugriff haben. Sie benötigen daher eine feste oder statische IP-Adresse.

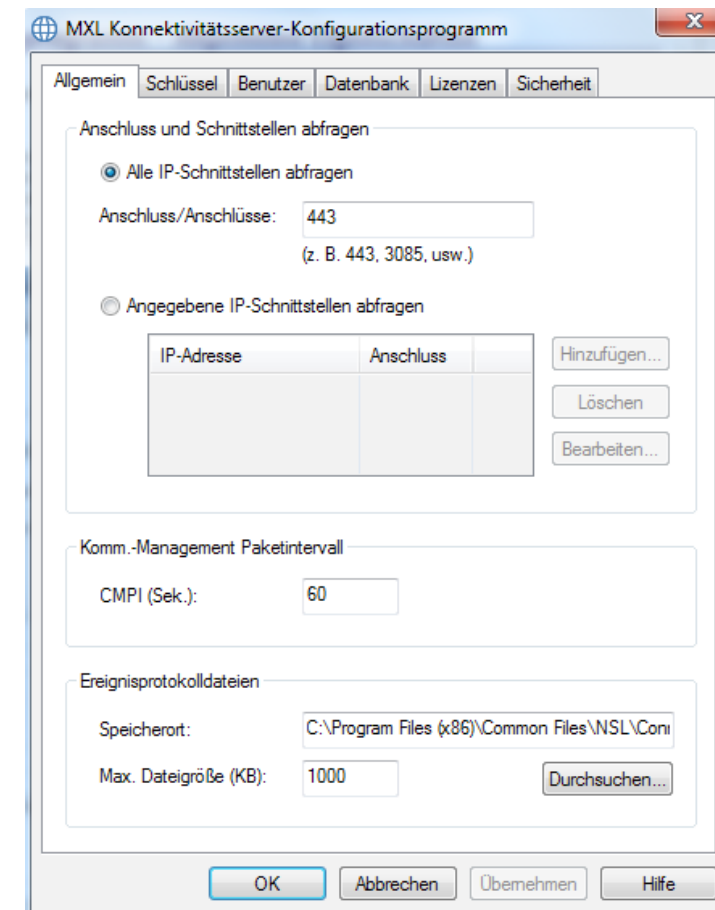
Der Benachrichtigungsserver lässt sich als allein stehende Komponente auf dem Rechner, den Sie verwenden möchten, oder gemeinsam mit anderen MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW -Komponenten installieren.

1. Wählen Sie im Laufe der MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW -Installation die Benachrichtigungsserver-Komponente auf dem Bildschirm **„Angepasstes Setup“**.



2. Stellen Sie während der Installation auch die Server- (Gateway)-Eigenschaften im Dialogfeld „Benachrichtigungsserver-Setup“ ein.
3. Nach der Installation können Sie die Eigenschaften im Dialogfeld „Gateway-Konfigurationsprogramm“ hinterlegen.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Gateway-Symbol in der Systemanwendung und wählen Sie „Gateway konfigurieren“.

5. Zugriff auf das Dialogfeld ist über Pciwcfg.exe im MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW -Programmordner möglich.



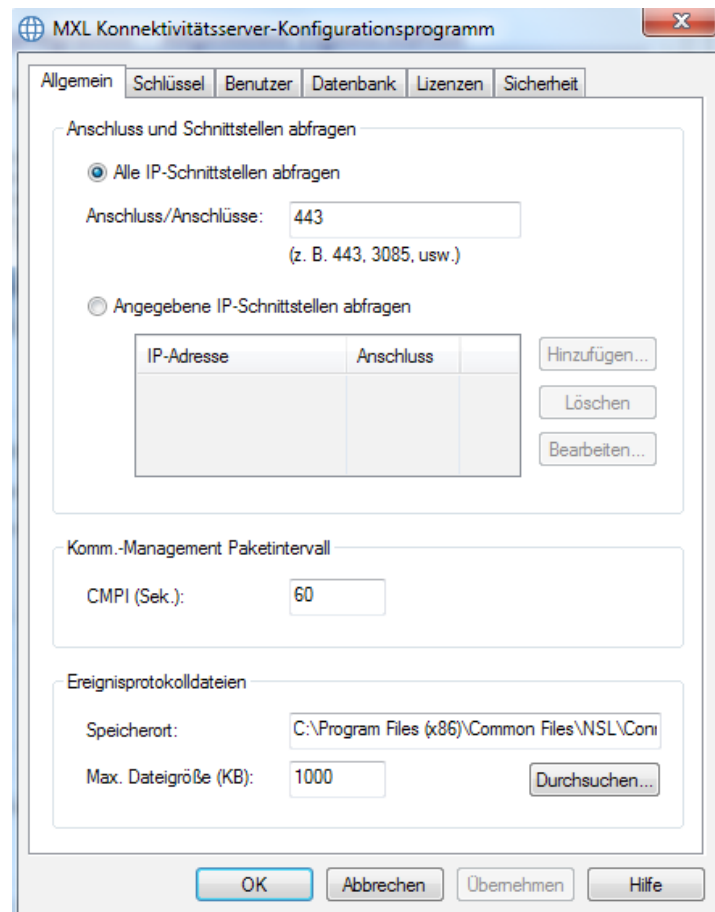
6. Konfigurieren Sie den Benachrichtigungsserver mit der IP-Adresse des Gateway-Rechners und einem Sicherheitsschlüssel.
7. Geben Sie dieselben Informationen auch auf den Rechnern der Konsole und des Agents ein, um die Verbindungen zwischen den verschiedenen Komponenten zu validieren.

Sie können die vom Agent genutzten Serverdetails konfigurieren, indem Sie den ‚Agent-Konfigurator‘ ausführen. Dieser befindet sich auf Agent-PCs im MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW-Programmordner unter **C:\Programme\MasterSolution\Write[K]now\AgentConfig**.

5.1. Gateway-Konfigurationsprogramm – Allgemeine Eigenschaften

Mit diesem Dialogfeld können Sie die Eigenschaften des Gateway/Benachrichtigungsserver konfigurieren.

Über **C:\Programme\MasterSolution\Write[K]now\Pcigwcfg.exe** konfigurieren Sie die Eigenschaften.



Anschluss und Schnittstellen

Abfragen aller IP-Schnittstellen

Standardmäßig verwendet die installierte Gateway-Komponente die lokale(n) IP Adresse(n) und kommuniziert über Port 443.

Abfragen aller angegebenen IP-Schnittstellen

Wenn auf dem Gateway-Rechner mehrere Netzwerkkarten installiert sind, können Sie die spezifische IP-Adresse, die verwendet werden soll, hinzufügen. Klicken Sie auf „Hinzufügen“ und geben Sie die gewünschte Adresse ein.

Comms. Management-Paketintervall

CMPI (Sek.)

Wenn die Agent-Arbeitsstation für Gateway-Verbindungen konfiguriert ist, bestätigt sie ihre Verfügbarkeit durch periodisches Abfragen des Gateways. Standardmäßig wird alle 60 Sekunden ein Netzwerkpaket gesendet, aber Sie können diese Einstellung ggf. auch ändern.

Ereignisprotokolldateien

Gateway-Aktivitäten während einer aktiven Sitzung werden in einer Textdatei gespeichert, standardmäßig GW001.LOG. Dies kann nützlich sein, um zu überprüfen, welche Agents und Konsolen über den Gateway eine Verbindung hergestellt haben.

Standardmäßig wird die Protokolldatei im Programmordner von MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW gespeichert, d. h. **C:\Programme\MasterSolution\Write[K]now\GW001.log**.

Wählen Sie „**Durchsuchen**“, um einen anderen Pfad anzugeben.

Maximale Dateigröße

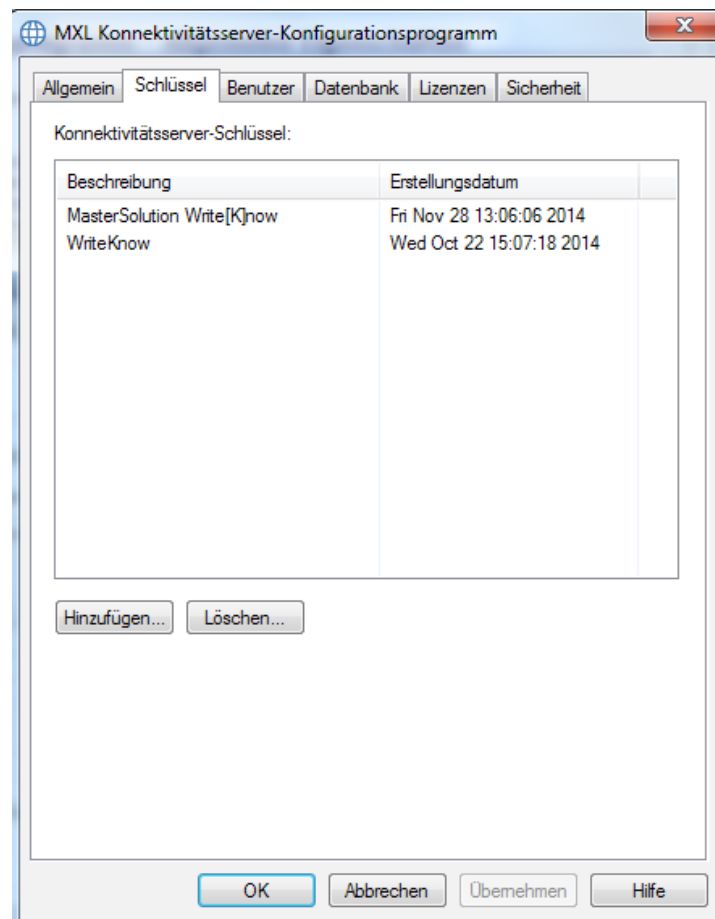
Im Laufe einer gewissen Zeit kann die Protokolldatei recht groß werden, was sich verwalten lässt, indem Sie eine maximale Dateigröße angeben. Wenn die Grenze erreicht ist, werden die existierenden Informationen in der Datei überschrieben und durch neue Daten ersetzt.

Damit Änderungen an den Protokolldateieinstellungen wirksam werden, müssen Sie den Gateway32 Service neu starten.

5.2. Gateway-Konfigurationsprogramm - Registerkarte „Schlüssel“

Der Zugriff auf einen Gateway/Benachrichtigungsserver ist durch einen Sicherheitsschlüssel geschützt.

Der Gateway akzeptiert nur dann Verbindungen von einer Konsole oder Agent, wenn ein „Gateway-Schlüssel“ angegeben und dieser Schlüssel sowohl bei der Konsole als auch beim Agent konfiguriert ist. Der Gateway kann mehrere Schlüssel unterstützen und es muss mindestens ein Schlüssel angegeben sein.

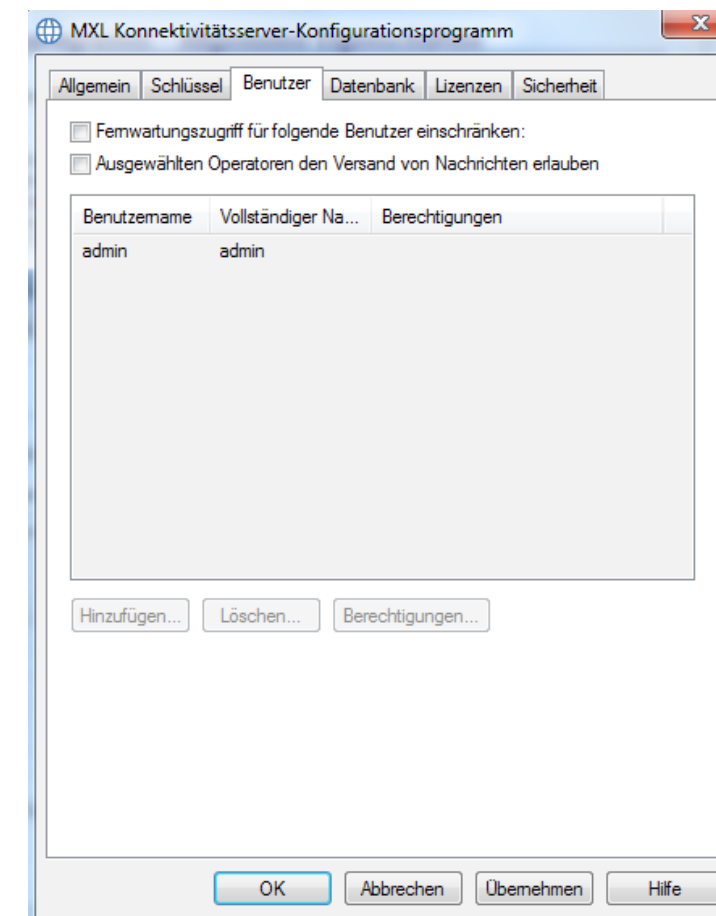


Wählen Sie „**Hinzufügen**“, um den Schlüssel anzugeben. Der Schlüssel muss mindestens 8 Zeichen lang sein.

5.3. Gateway-Konfigurationsprogramm - Registerkarte „Benutzer“

Der Zugriff auf die Benachrichtigungskonsolle lässt sich auf bestimmte Benutzer beschränken. Sie können angeben, welche Benutzer zum Senden von Benachrichtigungen berechtigt sind.

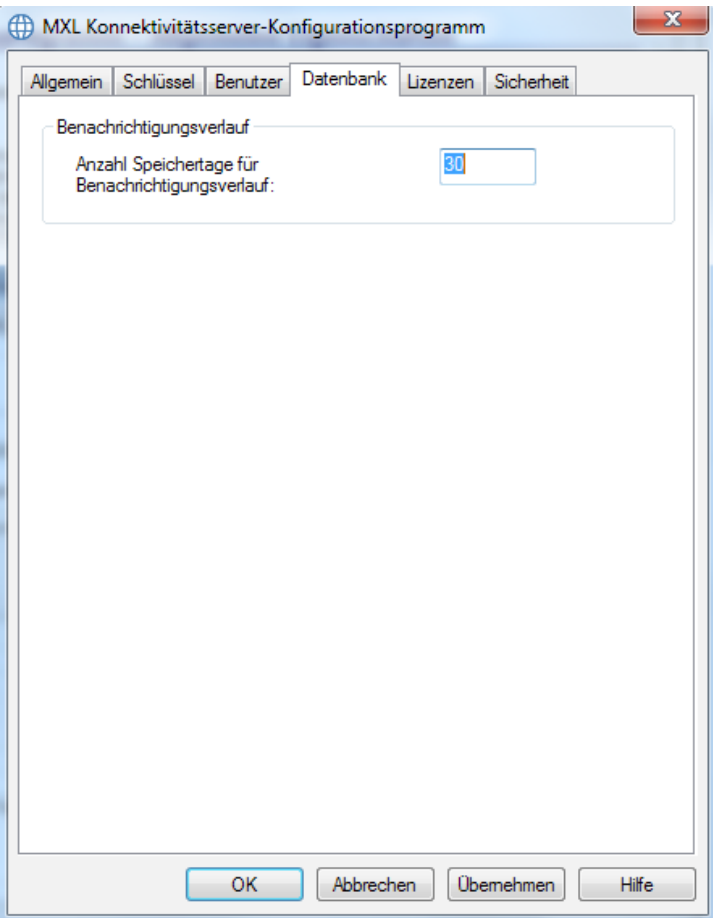
Diese müssen sich mit ihrem Benutzernamen und Kennwort anmelden, um auf die Konsole zuzugreifen.



Wählen Sie „**Hinzufügen**“, um einen neuen Benutzer anzugeben.

5.4. Gateway-Konfigurationsprogramm - Registerkarte „Datenbank“

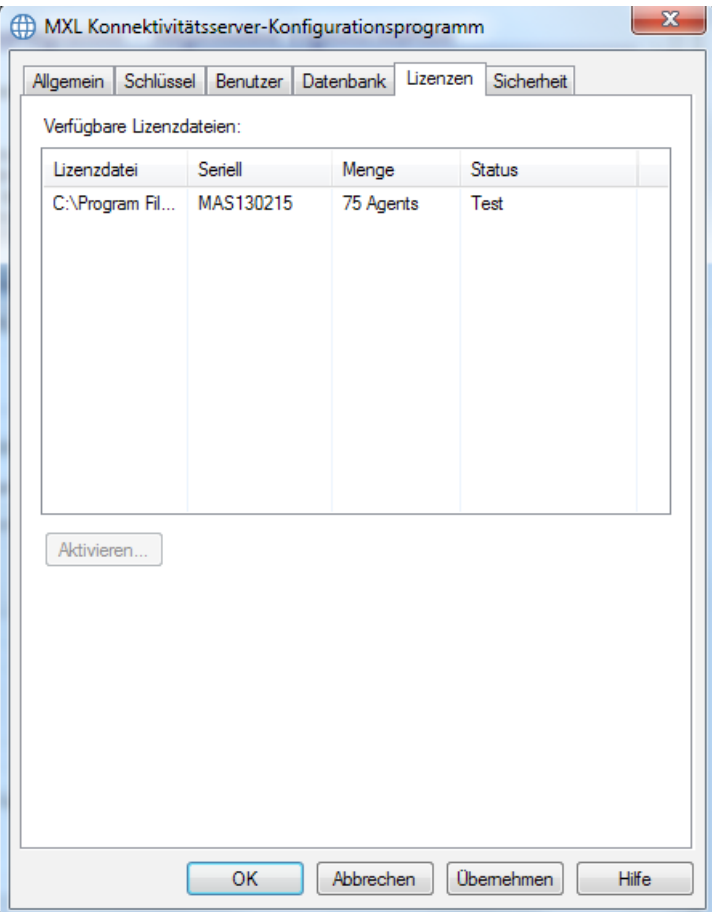
MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW zeichnet automatisch alle im Dialogfeld „Benachrichtungsverlauf“ gesendeten Benachrichtigungen auf.



Damit die Aufzeichnungen übersichtlich bleiben, können Sie angeben, für wie viele Tage die Benachrichtigungen vor dem Löschen gespeichert werden. Standardmäßig ist diese Einstellung 30 Tage.

5.5. Gateway-Konfigurationsprogramm - Registerkarte „Lizenzen“

Zeigt alle im Write[K]now-Verzeichnis gespeicherten Lizenzen an. Wenn Sie keine Internetverbindung haben, können Sie Ihre MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW-Lizenz hier manuell aktivieren. Sie benötigen einen Aktivierungscode, der bei Mastersolution AG oder Ihrem Fachhändler erhältlich ist. Klicken Sie auf „Erfordert Aktivierung“ und geben Sie den Code ein. Dann müssen Sie den Benachrichtigungsserver neu starten.

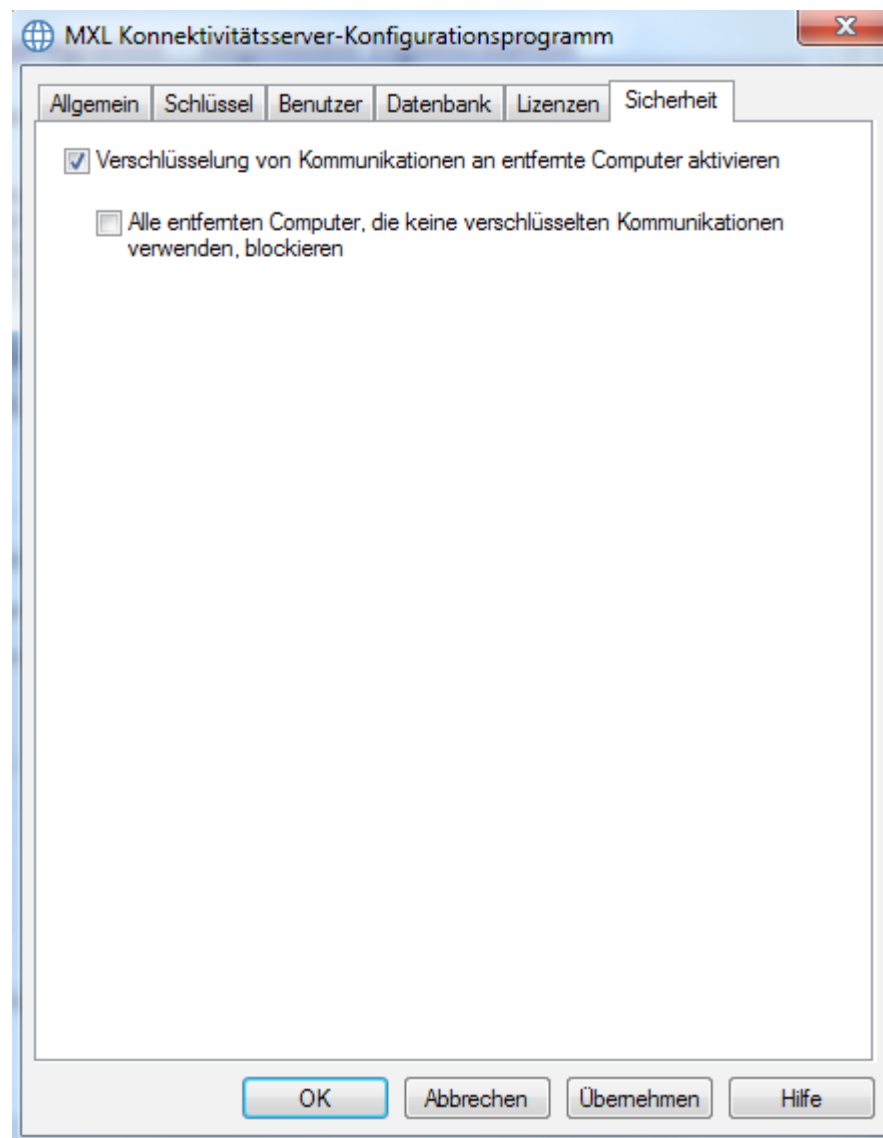


Wenn eine Internetverbindung verfügbar ist, wird die Lizenz automatisch aktiviert und der Server muss nicht neu gestartet werden.

5.6. Gateway-Konfigurationsprogramm - Registerkarte „Sicherheit“

Der MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW Konnektivitätsserver unterstützt eine erweiterte Verschlüsselungsstufe für die Initiierung von Kommunikationen mit entfernten Computern.

Verschlüsselung von Kommunikationen mit entfernten Computern aktivieren



Wenn diese Option aktiviert ist, werden alle Kommunikationen im Verbindungsprozess verschlüsselt.

Alle entfernten Computer mit unverschlüsselten Kommunikationen blockieren Frühere Versionen der Konsole- und Agentsprogramme unterstützen die erweiterte Verschlüsselungsstufe nicht. Durch Auswahl dieser Option werden Verbindungen von entfernten Computern blockiert, auf denen Versionen der Konsole- oder Agentssoftware, die diese Funktion nicht unterstützen, laufen.

6. Verwendung des Benachrichtigungsservers

Der ‚Benachrichtigungsserver‘ oder ‚Gateway‘ von MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW hat die Funktion, die Verbindungen mit allen Desktop-Agents zu verwalten und die sofortige Übermittlung aller Nachrichten sicherzustellen.

Agent-PCs stellen beim Start eine Verbindung zum Benachrichtigungsserver her und registrieren ihre Verfügbarkeit und aktuelle IP-Adresse im Server. Wenn die Konsole eine Benachrichtigung sendet, wird diese an alle verbundenen Agents ausgeliefert.

Wenn der Hauptbenachrichtigungsserver des Agent PCs nicht verfügbar ist und ein sekundärer Benachrichtigungsserver eingerichtet wurde, für dessen Nutzung der Agent konfiguriert ist, stellen die Agents eine Verbindung zu diesem Sicherheitsserver her. Sobald der Hauptserver wieder verfügbar ist, nutzt der Agent wieder diesen.

Wenn die Serververfügbarkeit aus irgendeinem Grund gestört ist, können Sie die Serverliste durch Auswahl von {Datei}{Serverliste aktualisieren} im Dropdownmenü der MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW-Konsole aktualisieren.

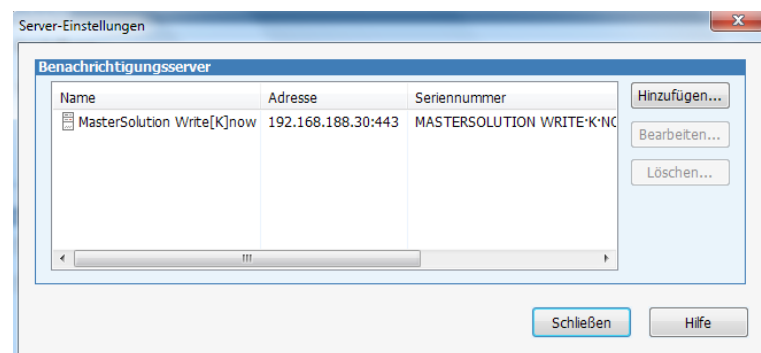
Grundanforderungen zur Verwendung eines Benachrichtigungsserver:

- Muss auf einem PC, auf den alle Konsole- und Agent-PCs Zugriff haben, installiert sein.
- Benötigt eine statische IP-Adresse.
- Auf dem Benachrichtigungsserver, Konsole-PC und Agent-PC müssen übereinstimmende Benachrichtigungsserver-Sicherheitsschlüssel konfiguriert sein.

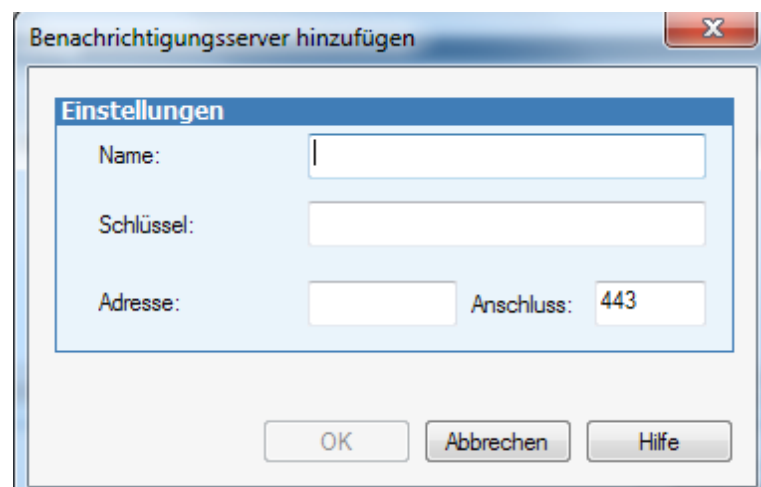
7. Hinzufügen eines MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW Benachrichtigungsservers

MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW ermöglicht das Erstellen mehrerer Benachrichtigungsserver, auf die zurückgegriffen werden kann, wenn der primäre Server nicht verfügbar ist.

1. Klicken Sie in der Benachrichtigungskonsole auf das Einstellungssymbol **oder** wählen Sie in der Benachrichtigungskonsole die Optionen {Datei} {Servereinstellungen}
2. Das Dialogfeld **"Servereinstellungen"**, in dem alle Benachrichtigungsserver aufgelistet sind, wird eingeblendet. Hier lassen sich Benachrichtigungsserver hinzufügen, bearbeiten und löschen.



3. Zum Hinzufügen eines neuen Servers klicken Sie auf "Hinzufügen".
4. Das Dialogfeld "Benachrichtigungsserver hinzufügen" wird eingeblendet.

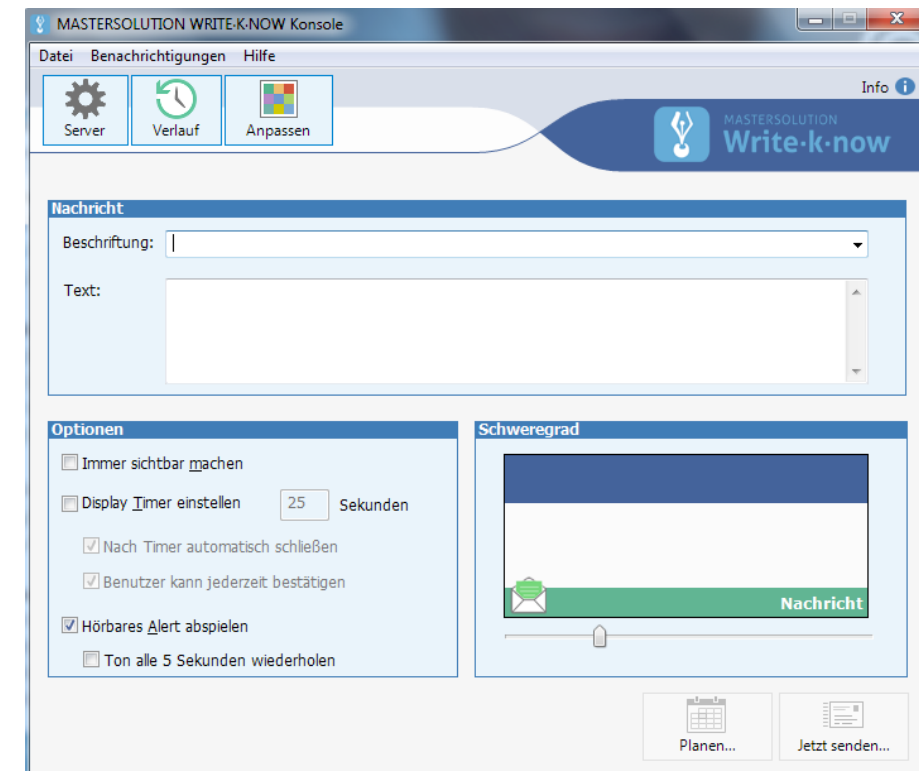


Name	Geben Sie einen sinnvollen Namen für den Benachrichtigungsserver ein.
Schlüssel	Es handelt sich hierbei um den Sicherheitsschlüssel für den Benachrichtigungsserver, der sowohl beim Agent als auch der Konsole übereinstimmen muss.
Primäre Adresse	Geben Sie die IP-Adresse des Benachrichtigungsservers ein.
Anschluss	Der Benachrichtigungsserver nutzt standardmäßig HTTP Port 443.

8. Verwendung der MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW Benachrichtigungskonsole

Die einfache und benutzerfreundliche Konsole von MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW ermöglicht das Senden von Benachrichtigungen an Agents in Sekundenschnelle.

Wählen Sie zum Starten der MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW -Benachrichtigungskonsole die Optionen {Start} {Programme} {MasterSolution} {Write[K]now} {Benachrichtigungskonsole}.



Nachricht

Beschriftung

Geben Sie einen Titel für die Benachrichtigung ein.

Es wird eine Liste bereits gesendeter Benachrichtigungen gespeichert. Klicken Sie auf den abwärts weisenden Pfeil, um eine Nachricht wieder zu verwenden.

Text

Geben Sie den Inhalt der Benachrichtigung ein.

Optionen

Immer sichtbar

Die Benachrichtigung ist auf der Agent-Arbeitsstation immer sichtbar.

Benachrichtigungs-Timeout (Sekunden)

Geben Sie an, wie lange die Benachrichtigung eingeblendet bleiben soll.

Benutzer kann jederzeit bestätigen

Ermöglicht es dem Agent, die Benachrichtigung jederzeit zu schließen.

Signalton

Sie können die Nachricht noch weiter untermauern, indem Sie auf dem Agent-Rechner einen Ton erklingen lassen.

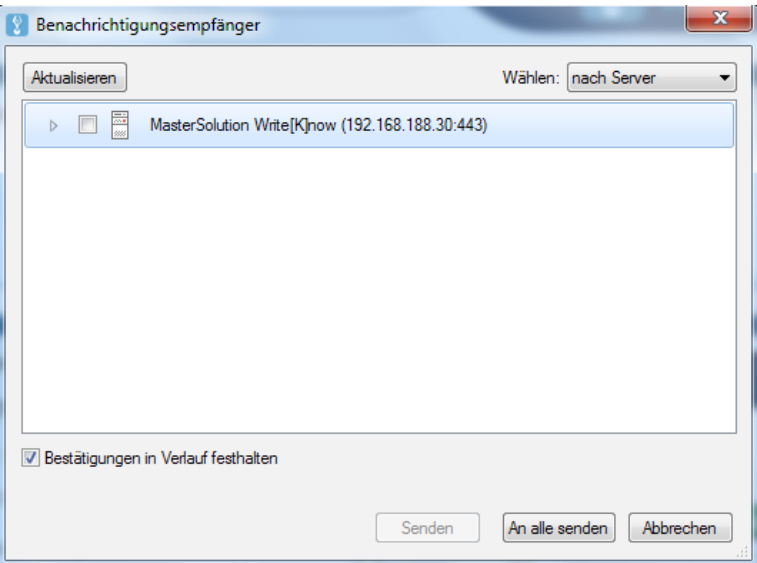
Schweregrad

Wählen Sie die Art der Benachrichtigung, die Sie senden möchten. Hiermit lässt sich schnell der Nachrichtentyp identifizieren: Kritisch, Alert, Technisch, Nachricht oder News.

Sie können das Aussehen der Benachrichtigung durch Ändern des Beschriftungstexts oder der Hintergrundfarbe oder Hinzufügen Ihres eigenen Logos anpassen. Klicken Sie auf das Symbol „Anpassen“ in der Konsole oder wählen Sie {Benachrichtigungen}{Anpassen} im Dropdownmenü.

Damit die Benachrichtigung zu einem späteren Datum/Zeitpunkt gesendet wird, klicken Sie auf „Planen“ oder, wenn Sie die Benachrichtigung sofort senden wollen, klicken Sie auf „Jetzt senden“.

Das Dialogfeld “Benachrichtigungsempfänger” wird eingeblendet. Hier sehen Sie eine Liste aller Server, Abteilungen und angeschlossenen Agents.



Wählen Sie den/die gewünschten Empfänger für die Benachrichtigung und klicken Sie auf “Senden”. Oder, klicken Sie auf “An alle senden” um die Benachrichtigung an alle verbundenen Agents zu schicken. Die Benachrichtigung wird auf den Bildschirmen der Agents eingeblendet, bis der jeweilige Benutzer auf OK klickt oder das festgelegte Zeitlimit abgelaufen ist.

In der Benachrichtigungskonsole wird unten ein Bestätigungsbalken eingeblendet, sobald die Nachricht gesendet wurde. Hier sehen Sie den Echtzeitstatus der von Agents erteilten Empfangsbestätigungen.

- Alle Nachrichten werden im Ereignisprotokoll des Systems festgehalten. Hier ist sowohl die Eingangszeit der Nachricht als auch der Bestätigungszeitpunkt durch den Benutzer verzeichnet. Sie können die Nachrichthistorie durch Auswahl der Optionen {Datei} {Nachrichtshistorie löschen} im Dropdownmenü löschen.
- Sie können Benachrichtigungsserver über die Konsole hinzufügen, bearbeiten und löschen. Wählen Sie im Dropdownmenü die Optionen {Datei}{Einstellungen}.

8.1. Benachrichtigungen anpassen

MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW ermöglicht die individuelle Gestaltung von Benachrichtigungen. Sie können die Farbe der Beschriftung ändern, Ihr eigenes Logo hinzufügen und die Benachrichtigung so an das Corporate Design Ihrer Firma anpassen.



Optionen

Geben Sie den hexadezimalen Farbwert ein oder wählen Sie eine der Farben in der Tabelle für den Beschriftungstext und Hintergrund. Klicken Sie auf „Durchsuchen“ zum Hinzufügen Ihres eigenen Logos zum Dialogfeld. Dieses sollte nicht größer als 160x90 Pixel sein.

Beim Hinzufügen eines Logos erhalten Sie die Option, die Hintergrundfarbe Ihres Logos zu übernehmen. Der Farbwert wird aus dem oberen linken Pixel Ihres Logos generiert. Stellen Sie sicher, dass die Option **Logo Hintergrundfarbe verwenden** markiert ist.

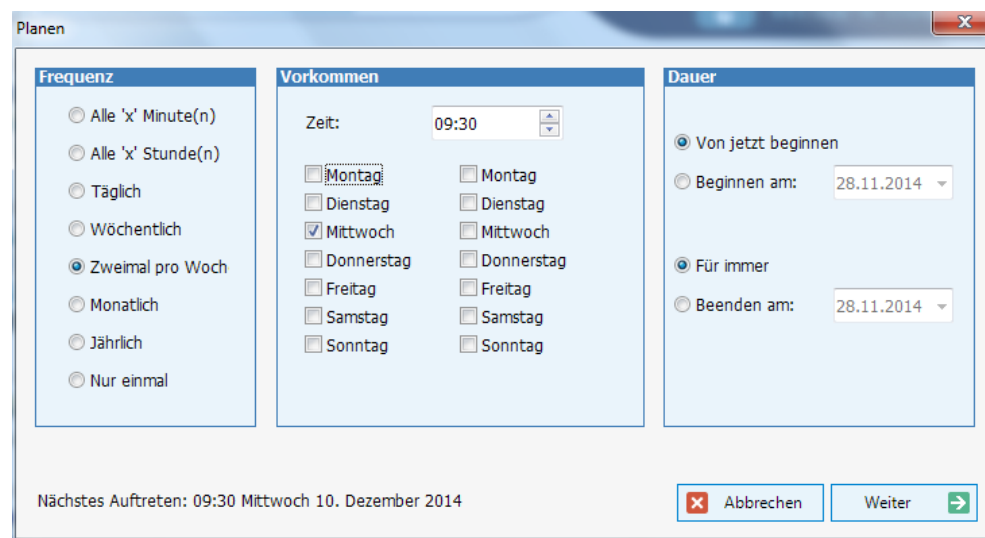
Vorschau

Es wird eine Vorschau des Beschriftungstexts, der Hintergrundfarbe und des Logos eingeblendet.

Die Benachrichtigung wird bei Agents aktualisiert, wenn sie das nächste Mal nach Änderungen suchen. Sie suchen alle 60 Minuten oder beim Start nach Änderungen.

8.2. Benachrichtigungen planen

Per Mausklick können jetzt Intervalle für regelmäßigen vollautomatischen Nachrichtenversand bestimmt werden. So kann im Voraus geplant werden wie oft, an welchen Tagen und zu welcher Zeit eine Benachrichtigung gesendet werden soll.



Häufigkeit

Geben Sie an, wie oft die Benachrichtigung gesendet werden soll.

Vorgang

Geben Sie an, zu welchem Zeitpunkt und Tag/Tagen die Benachrichtigung gesendet werden soll.

Der Zeitpunkt, zu dem die Benachrichtigung gesendet wird, bezieht sich auf den Gateway-Rechner und nicht die Konsole.

Dauer

Wählen Sie hier den Startzeitpunkt des Intervalls und wenn gewünscht den Zeitpunkt an dem der automatische Nachrichtenversand beendet werden soll.

Klicken Sie auf „OK“ um anzugeben, welche Agents die Benachrichtigung empfangen sollen. Sie können Details betrachten und geplante Benachrichtigungen löschen.

Wählen Sie {Benachrichtigungen}{Geplante Ereignisse bearbeiten} im Dropdownmenü der Benachrichtigungskonsole.

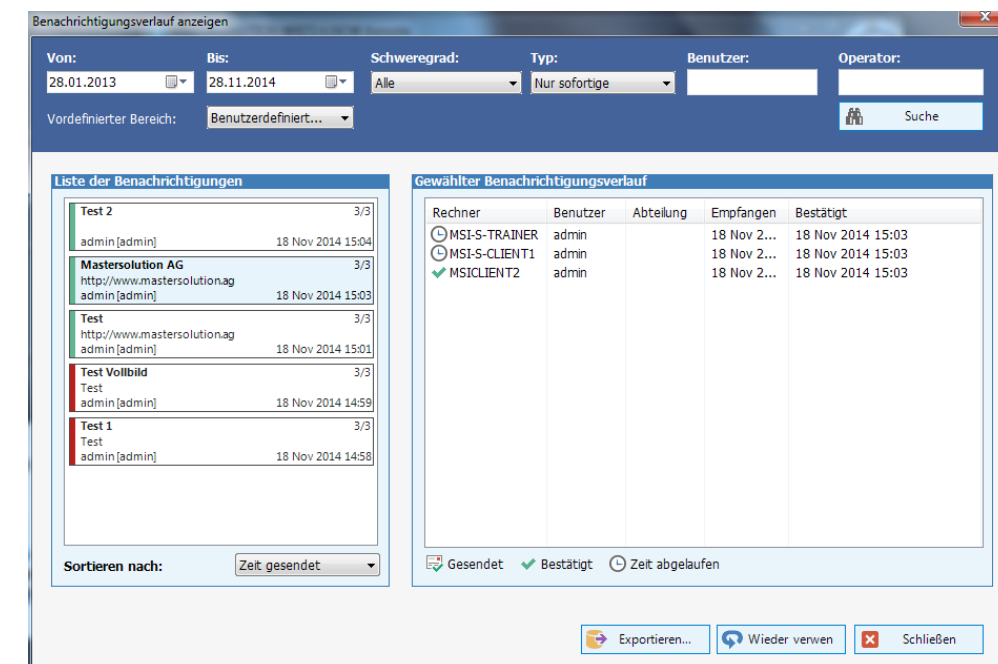
- Wenn der Benachrichtigungsserver nicht verfügbar ist, gehen alle geplanten Benachrichtigungen und der Benachrichtungsverlauf verloren, bis der Server wieder aktiv ist. Wenn mehrere Server erstellt wurden, erscheinen weiterhin Daten für die verfügbaren Server.
- Um sicherzustellen, dass Benachrichtigungen nie verloren gehen, müssen Sie eine Sicherheitskopie der Datei „Gateway.db“ anfertigen. Diese befindet sich im Programmordner von MasterSolution Write[K]now.

8.3. Benachrichtungsverlauf

MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW erstellt eine detaillierte Historie zu allen gesendeten Benachrichtigungen. Es wird eine Liste der Benachrichtigungen mit Informationen über Versandzeit, Empfänger erstellt. Zusätzlich wird eingeblendet welche Benutzer, den Empfang dieser Benachrichtigungen bestätigt haben. Über die Suchfunktion können Sie schnell und einfach nach bestimmten Benachrichtigungen suchen.

Wenn Sie auf „Suchen“ klicken, werden gleichzeitig die im Dialogfeld „Verlauf“ angezeigten Informationen aktualisiert.

MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW zeichnet automatisch alle gesendeten Benachrichtigungen auf. Damit die Aufzeichnungen übersichtlich bleiben, können Sie angeben, wie viele Tage die Benachrichtigungen vor dem Löschen gespeichert werden. Diese Einstellung wird im Konfigurations-programm des Gateways vorgenommen.



Liste der Benachrichtigungen

Zeigt eine Zusammenfassung aller bereits gesendeten Benachrichtigungen, einschließlich Titel und erste Zeile der Benachrichtigung, Benutzername des Absenders, Sendezeit und -Datum sowie Anzahl der Benutzer, die den Empfang der Benachrichtigung bestätigt haben. Die Verlaufsobjekte sind je nach Schweregrad farblich codiert.

Wenn Sie auf eine Benachrichtigung doppelklicken, erscheinen vollständige Angaben über die Benachrichtigung, einschließlich der vollständigen Nachricht, aller an der Konsole eingestellten Optionen und Bestätigungsinformationen.

Verlauf der gewählten Benachrichtigung

Zeigt Details von Agents, die das gewählte Verlaufsobjekt empfangen haben, einschließlich Rechnername und Benutzername, Abteilung des Agents (wenn eine solche eingerichtet ist) und der Empfangszeit und Bestätigungszeit durch den Agent für diese Benachrichtigung.

Exportieren

Ermöglicht das Exportieren der gewählten Benachrichtigung in eine .csv Datei.

Wieder verwenden

Sie können Benachrichtigungen wiederholt verwenden. Wählen Sie hierzu die gewünschte Benachrichtigung, klicken Sie auf „Wieder verwenden“ und die Konsole mit Details über das gewählte Objekt wird eingeblendet.

- Wenn der Benachrichtigungsserver nicht verfügbar ist, gehen alle geplanten Benachrichtigungen und der Benachrichtigungsverlauf verloren, bis der Server wieder aktiv ist. Wenn mehrere Server erstellt wurden, erscheinen weiterhin Daten für die verfügbaren Server.
- Um sicherzustellen, dass Benachrichtigungen nie verloren gehen, müssen Sie eine Sicherheitskopie der Datei „Gateway.db“ anfertigen. Diese befindet sich im Programmordner von MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW.

8.4. Senden von Nachrichten über einen Internet-Browser

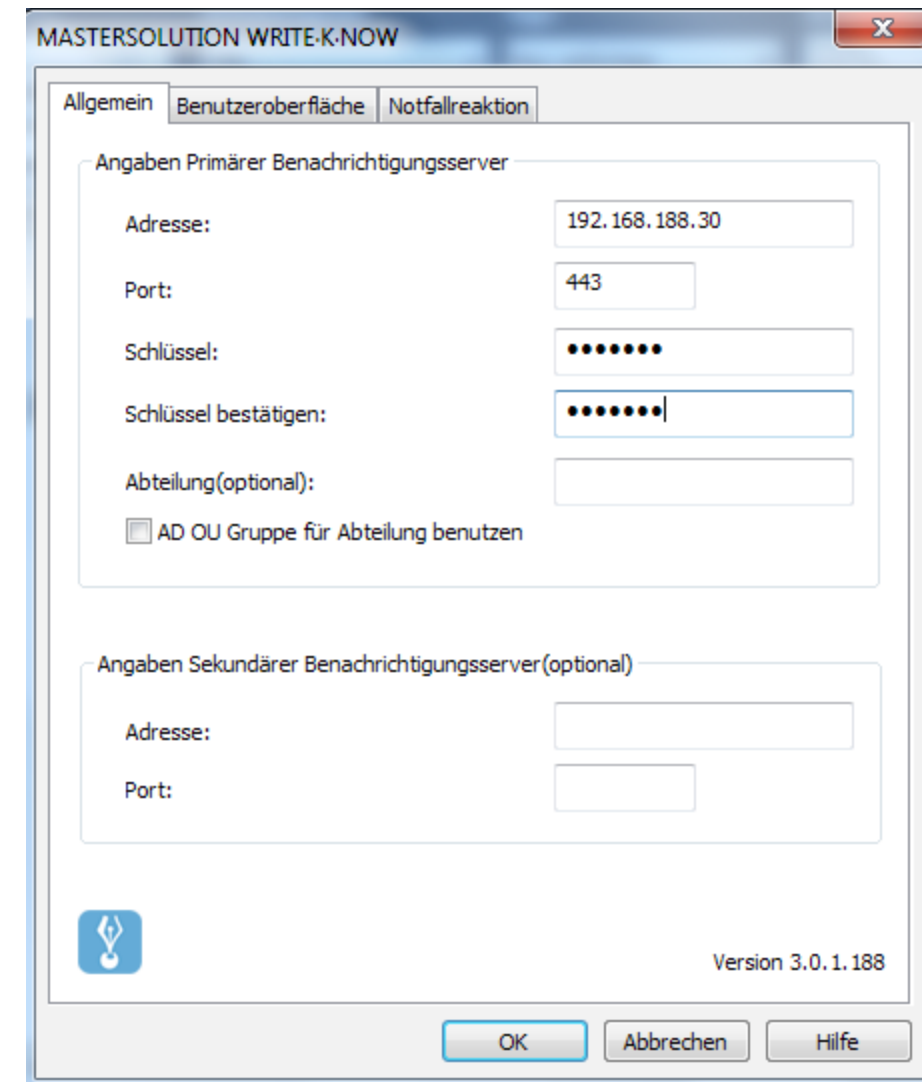
MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW ermöglicht das Senden von Benachrichtigungen über einen Internet-Browser.

Mit der Benachrichtigungskonsole werden gleichzeitig WriteKnow.asp und nsnheader.jpg installiert. Diese Dateien lassen sich auf Rechnern, auf denen IIS und ASP installiert sind, in den Ordner inetpub\wwwroot kopieren. Anschließend kann man von einem beliebigen Standort über einen Internet-Browser auf diese Dateien zugreifen.

Damit Nachrichten erfolgreich gesendet werden können, muss die Konsole im Web-Server installiert sein.

9. Konfiguration eines Agents

Die Einstellungen für die MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW Agents werden in dem Agent Konfigurator vorgenommen. Dieser ist auf Agent-PCs im Programmordner von MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW gespeichert unter: C:\Programme\MasterSolution\Write[K]now\AgentConfig.exe.



Hier können Sie die Details des Hauptbenachrichtigungsservers konfigurieren, den Agent einer Abteilung zuweisen und gegebenenfalls die Serverdetails für einen sekundären Benachrichtigungsserver konfigurieren.

Ein Agent lässt sich mehreren Abteilungen zuweisen. Trennen Sie hierzu die einzelnen Abteilungen mit einem Komma, d. h. Verkauf, Marketing, Support.

9.1. Integration mit Active Directory

MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW lässt sich mit der Active Directory-Struktur von Microsoft integrieren, so dass Sie Agent-Konfigurationen zentral verwalten können. Durch Erstellen passender Gruppenrichtlinien können Sie standardisierte Konfigurationen auf Agent-Rechnern anwenden, ohne die Einstellungen an jedem Desktops einzeln durchführen zu müssen.

Um die Aufgabe etwas einfacher zu gestalten, liefert MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW eine fertige Administratorschablone, MasterSolution_WriteKnow.ADM, die die konfigurierbaren Optionen enthält. Während der Installation der Konsolenkomponenten wird die Schablone in den MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW -Programmordner kopiert.

Anwendung von Agent-Konfigurationsänderungen über Active Directory

- 1. Wählen Sie das Tool „Active Directory-Benutzer und Computer“ am Domänencontroller.

Weitere Informationen hierzu finden Sie in den Microsoft-Hilferessourcen unter: <http://support.microsoft.com>

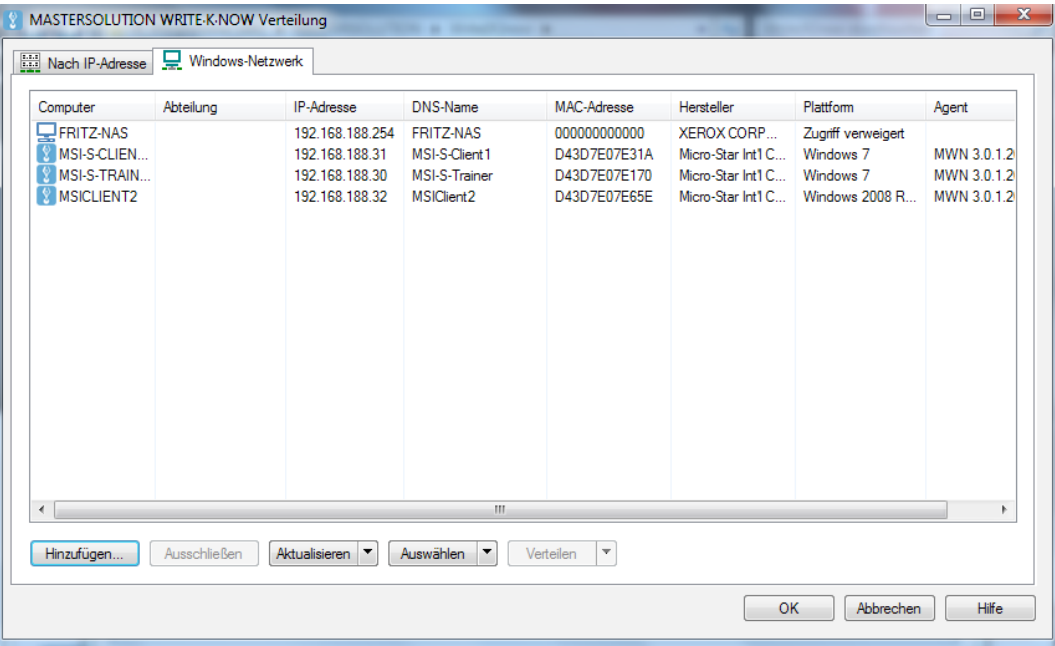
- 2. Entscheiden Sie, auf welcher Ebene – Domäne oder organisatorisch – die Richtlinien angewendet werden sollen.
- 3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den gewünschten Container.
- 4. Wählen Sie im Kontextmenü die Option **“Eigenschaften”**.
- 5. Wählen Sie dann die Registerkarte **“Gruppenrichtlinien”**.
- 6. Wählen Sie die Richtlinie, zu der Sie die MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW -Schablone hinzufügen möchten, und klicken Sie auf **„Bearbeiten“**.
oder
Wählen Sie **„Hinzufügen“**, um eine neue Richtlinie zu erstellen.
- 7. Wählen Sie im Gruppenrichtlinien-Editor unter **„Computerkonfiguration“** die Option **„Administrator-schablonen“**.
- 8. Klicken Sie mit der rechten Maustaste.
- 9. Wählen Sie **„Schablonen hinzufügen/entfernen“**.
- 10. Klicken Sie auf **„Hinzufügen“**.
- 11. Geben Sie den Speicherort der ADM-Datei von MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW an.
- 12. Klicken Sie auf **„Öffnen“**.
- 13. Die neue Richtlinie wird hinzugefügt.
- 14. Klicken Sie auf **„Schließen“**.

Standardmäßig sind alle Richtlinienoptionen deaktiviert.

10.Suche und Verteilungs-Tool

Das Verteilungs-Dienstprogramm wird von der MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW-Programmgruppe gestartet. Es ermöglicht Netzwerkadministratoren die zentrale Installation und Konfiguration von MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW auf mehreren Arbeitsstationen.

Es wird eine Ansicht des Netzwerks eingeblendet, in der Sie die gewünschten Arbeitsstationen auswählen können. Nun haben Sie die Möglichkeit, das MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW -Setuppaket oder eine Konfigurationsdatei zu verteilen.



PCs suchen

Um zu bestimmen, welche Rechner in den Verteilungsvorgang aufzunehmen sind, müssen Sie zunächst mit Hilfe der entsprechenden Registerkarte die Suche **„nach IP-Adresse“** oder **„im Windows-Netzwerk“** auswählen.

- 1. Klicken Sie auf **„Hinzufügen“**.
- 2. Wenn Sie nach IP-Adresse suchen, geben Sie den Adressbereich ein oder wählen Sie gegebenenfalls einen vorhandenen Bereich.
oder
Bei Verwendung des Windows-Netzwerks wählen Sie die entsprechenden Netzwerkgruppen aus.
- 3. Klicken Sie auf **„OK“**, um das Netzwerk nach übereinstimmenden Rechnern abzusuchen.

PCs auswählen

Um bei der Identifizierung der PCs zu helfen, die in die Verteilung ein- oder aus ihr ausgeschlossen werden sollen, lässt sich die Liste sortieren, indem Sie auf eine beliebige Spaltenüberschrift klicken. Sie können die Liste ggf. auch noch weiter verfeinern, indem Sie Computer entfernen, die Sie nicht in die Verteilung einschließen möchten.

Die Rechnerliste identifiziert auch vorhandene Write[K]now Agent-Installationen und ob der Agent einer Abteilung zugewiesen ist. Das ist ganz besonders nützlich, wenn gleichzeitig mit dem Setup eine Write[K]now-Konfigurationsdatei (config.dat) verteilt wird. Es kann sein, dass die Datei config.dat Informationen von einer früheren Verteilung enthält, die nicht mehr gültig sind, zum Beispiel eine Abteilung.

Im Dialogfeld „Verteilungssetuptools“ können Sie die Eigenschaften der Datei config.dat vor der Verteilung ändern.

Verteilen

1. Klicken Sie auf „**Auswählen**“
2. Wählen Sie in der Dropdownliste die gewünschte Aufgabe.
3. Klicken Sie auf „**Ausschließen**“, um die markierten Elemente zu entfernen.
4. Wählen Sie aus den übrigen PCs diejenigen aus, an die verteilt werden soll.
5. Um alle Computer einzuschließen, klicken Sie auf „**Auswählen – Alle Clients**“
oder
Markieren Sie mit **Umschalt-Klick**, **Strg-Klick** individuelle Objekte.
6. Klicken Sie auf „**Verteilen**“, wenn Sie die gewünschten PCs ausgewählt haben.

Art der Verteilung auswählen

Setup

Ermöglicht das Verteilen des MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW -Setuppakets an ausgewählte Rechner. Gleichzeitig mit der Bereitstellung des Setup-Pakets können Sie optional eine spezifische Konfigurationsdatei mit einschließen.

Deinstallieren

Hiermit lässt sich MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW entfernt auf den gewählten Rechnern deinstallieren.

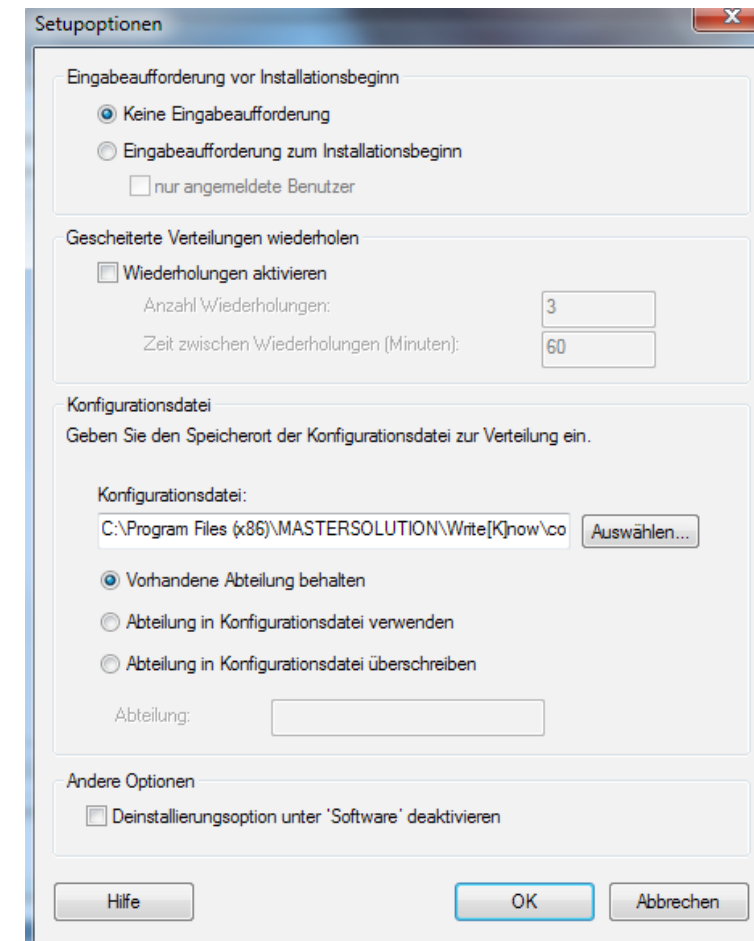
Konfiguration

Verteilung einer gespeicherten MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW -Konfiguration (Datei config.dat).

Sie können die vom Agent genutzten Benachrichtigungsserver-Details erstellen und bearbeiten, indem Sie den ‚Agent-Konfigurator‘ ausführen. Dieser befindet sich auf Agent-PCs im MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW Programmordner unter: **C:\Programme\MasterSolution\Write[K]now\AgentConfig**. Klicken Sie auf „Start“.

10.1. Verteilungs-Setuptools

Bei der Verteilung eines MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW -Setups werden Sie zur Eingabe zusätzlicher Informationen aufgefordert.



Warnung an Benutzer vor Installationsbeginn

Sollten die PCs zum Zeitpunkt der Verteilung in Betrieb sein, können Sie vor dem Beginn eine Warnung an die Benutzer senden. Die Nachricht lässt sich nur an angemeldete Computer senden.

Gescheiterte Verteilungen wiederholen

Geben Sie an, ob die Verteilung nach einem Fehler automatisch wiederholt werden soll. Bestimmen Sie die Anzahl der Wiederholungsversuche und die Pause zwischen ihnen.

(Optionale) Konfigurationsdatei

Gleichzeitig mit der Bereitstellung des Setup-Pakets können Sie auch eine spezifische Konfigurationsdatei (config.dat) mit einschließen. Klicken Sie auf „Auswählen“, um nach den gewünschten Dateien zu suchen.

Die Datei Config.dat enthält Informationen, die beim Erstellen des Benachrichtigungservers eingegeben wurden. Hierzu gehören zum Beispiel die IP-Adresse des Servers, der Gateway-Schlüssel und, wenn eine solche angegeben ist, die Abteilung, der Write[K]now Agents zugewiesen werden sollen.

Bei Verteilung an Rechner, auf denen bereits ein Write[K]now Agent installiert ist, müssen Sie sich überlegen, wie Sie vorgehen wollen, wenn der Agent bereits einer Abteilung zugewiesen ist:

Vorhandene Abteilung behalten

Vorhandene Agents bleiben in ihrer aktuellen Abteilung. Alle neuen Agent-Installationen werden keiner Abteilung zugewiesen.

Abteilung in Konfigurationsdatei verwenden

Vorhandene und neue Agents werden der aktuell in der Datei Config.dat angegebenen Abteilung zugewiesen.

Abteilung in Konfigurationsdatei überschreiben

Geben Sie den Namen der neuen Abteilung, der vorhandene und neue Agents zugewiesen werden sollen, ein.

Sie können die vom Agent genutzten Benachrichtigungsserver-Details erstellen und bearbeiten, indem Sie den ‚Agent-Konfigurator‘ ausführen. Dieser befindet sich auf Agent-PCs im MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW Programmordner unter: **C:\Programme\MasterSolution\Write[K]now\AgentConfig.**

Andere Optionen

Deaktiviert die Deinstallationsoption unter „Programme hinzufügen/entfernen“, damit der Benutzer die verteilten Objekte nicht entfernen kann.

11. Kontaktangaben

Mastersolution AG
Postplatz 12
08523 Plauen

Tel.: +49 (0) 3741 42313-0
Fax: +49 (0) 3741 42313-19

Vertrieb: vertrieb@mastersolution.ag
Technischer Support: support@mastersolution.ag

Weitere Informationen zu MASTERSOLUTION WRITE-K-NOW finden Sie unter: www.mastersolution.ag